



Zicht op zorglogistiek

Trends en cases over
logistiek en de zorg

postnl

Inhoud

Voorwoord	3
Zorglogistiek voor de zakelijke markt (B2B)	4
Case: De logistieke uitdagingen van zorgleverancier Abena	8
Case: GE Healthcare over het belang van een betrouwbare logistieke keten	10
De logistiek van diagnostiek	11
Slimme logistiek brengt de zorg dichterbij	13
Zorglogistiek voor de consumentenmarkt (B2C)	14
Case: Met HomedIQ en PostNL check je je bloedwaarden gewoon thuis	18
Case: DC Klinieken succesvol met healthpack	20
Factsheet zorglogistiek	22





Voorwoord

“Jullie de zorg voor de patiënt, samen de logistieke operatie”

We worden in Nederland steeds ouder. Deze stijgende levensverwachting zorgt voor extra vraag naar zorg en daarmee druk op de zorg. Die zorg bestaat niet alleen uit het leveren van medische zorg, maar ook uit serviceverlening en logistiek. Door alle vervoersbewegingen van en naar zorginstellingen wordt tot wel 70 procent van de tijd aan logistiek besteed. Als organisaties goed in beeld hebben waar echt zórghanden nodig zijn, biedt dat ruimte om ander werk uit te besteden.

Mensen gaan voor zorg lang niet altijd meer naar de huisarts of specialist. Steeds vaker leveren organisaties ook zorg bij mensen thuis, zodat je bijvoorbeeld voor bloedafname niet meer de deur uit hoeft. Daarnaast maakt nieuwe technologie het gemakkelijker om zorg op afstand te leveren. Denk aan sensoren om bij diabetespatiënten de insuline te monitoren. PostNL is als specialist in zorglogistiek maximaal toegerust op de toe- en aflevering van apparatuur, hulpmiddelen en medicijnen bij mensen thuis.

Zo kunnen patiënten bij de bezorging van medicijnen aan huis bijvoorbeeld kiezen tussen

een aantal tijdvakken met een interval van twee uur. En kunnen medische hulpmiddelen desgewenst tot over de drempel geleverd worden, op de plek waar de patiënt het nodig heeft. Door patiënten hierin te faciliteren en hen de regie te geven, vergroot je hun betrokkenheid bij het zorgproces. Dit komt de kwaliteit van en waardering voor de zorg ten goede.

Voor medische groothandels en zorginstellingen zijn actief gekoelde bezorgmogelijkheden voorhanden. Met ons geconditioneerde GDP-netwerk bezorgen wij medische zendingen veilig en betrouwbaar volgens de hoogste kwaliteits-

normen bij bedrijven, laboratoria en ziekenhuizen. Waar en wanneer je maar wilt.

Ziekenhuizen, apotheken, laboratoria, medische groothandels; iedere organisatie heeft haar eigen uitdagingen in serviceverlening en zorglogistiek. In dit magazine lees je meer over de uitdagingen van bedrijven uit de zorg. En je leest hoe wij organisaties helpen om medische hulpmiddelen, medicatie en diagnostische materiaal op het juiste tijdstip, veilig en betrouwbaar bij zorginstellingen en mensen thuis te bezorgen. We helpen de zorgmarkt met slimme logistiek, zodat de zorgprofessional zich volledig op de patiënt kan richten. Jullie de zorg voor de patiënt, samen de logistieke operatie.

Veel leesplezier!

Huub Zijlstra

General Manager Health
PostNL

Zorglogistiek voor de zakelijke markt (B2B)



Het zorglandschap in Nederland verandert

Interview



Jordy Kol

Business Developer Healthcare
PostNL

Zorg vindt steeds vaker plaats bij de patiënt thuis. Dat betekent niet alleen een verschuiving in de zorg zelf, maar ook in de zorglogistiek. Het vereist een combinatie van levering in bulk aan zorginstellingen en het bezorgen van meer en kleinere pakketten bij patiënten thuis.

“De transitie naar meer verschillende plekken waar zorg plaatsvindt, vergt veranderingen binnen zorginstellingen. Denk daarbij aan aanpassingen in de eigen organisatie rondom zorgverlening. Maar ook zijn aanpassingen nodig in de logistieke processen omtrent de levering van medicijnen en hulpmiddelen aan die zorginstellingen en bezorging van medische zendingen aan huis.”

GDP-hub

“Wij richten ons bij PostNL binnen het specialisme health volledig op het bedienen van de zorgsector. Vanuit onze GDP-hub verzenden en monitoren we de levering van medische zendingen conform de GDP-kwaliteitseisen van en naar ziekenhuizen, apotheken en farmaceutische groothandels, op 2-8 en 15-25 graden Celsius. Ook versturen we medicijnen en andere medische zendingen direct naar patiënten thuis.”

Logistieke wensen

“Voor organisaties in de zorgsector kan logistiek een complexe puzzel zijn. Denk bijvoorbeeld aan groothandels die naast zendingen aan medische instellingen ook medische zendingen aan huis moeten versturen. Patiënten thuis verwachten een ander serviceniveau, vanuit



hun ervaring met thuisbezorging in andere (e-commerce)categorieën.

Om goed te kunnen aansluiten op de logistieke wensen van de zorg en van patiënten investeren we in specifieke IT-oplossingen en trainingen voor onze bezorgers van medische zendingen. We investeren én innoveren ook in ons GDP-wagenpark. Zo hebben onze nieuwe trucks de 2-8 graden-koelruimte onder de wagen zitten en kunnen ze dankzij een rolluik sneller aansluiten op het hub, waardoor ook de temperatuur constanter blijft.”

“Daarnaast zien we dat organisaties hogere eisen gaan stellen aan de bezorging van

zendingen naar de eigen (zorg)locaties. Zo wensen zij bijvoorbeeld snellere levertijden in kleinere hoeveelheden én levering van goederen op een moment dat hen uitkomt. Ook is het bieden van inzicht in de status van die zendingen cruciaal om de planning binnen de zorginstelling maximaal te ondersteunen.”

“De gezondheidssector hecht verder steeds meer waarde aan duurzaam en efficiënt vervoer. Dit betekent onder andere dat de sector om oplossingen vraagt waarbij de goederen van meerdere leveranciers gebundeld en door een klein aantal vervoerders bezorgd worden. Bijkomend voordeel is dat dit wachtrijen bij de goederenontvangst voorkomt.”

Juiste ondersteuning

“Onze zorglogistiek-experts gaan graag het gesprek aan om bij deze onderwerpen de beste logistieke oplossingen te ontwikkelen en de juiste ondersteuning te bieden. Zo kan de (logistieke) zorgprofessional zich richten op de noodzakelijke veranderingen in het eigen zorglogistieke domein. En zo kunnen we samen de optimale oplossing voor de bezorging van medische zendingen realiseren.”



Klik [hier](#) voor meer informatie over B2B-levering aan zorginstellingen en bedrijven



Trends in B2B-zorglogistiek



1 Bulkleveringen maken plaats voor bezorging bij patiënt thuis

Van oudsher gaan veel medische leveringen vooral in bulk en pallets naar ziekenhuizen en zorginstellingen; die stromen nemen vermoedelijk richting de toekomst aanzienlijk af. Er komt een nieuwe stroom voor in de plaats, namelijk leveringen aan patiënten thuis. Dit vergt een ander logistiek model en een andere organisatie, die ingericht moet zijn op zowel (logistieke) B2B- als B2C-stromen.



2 Zorgorganisaties wensen meer regie over levering bezorging bij patiënt thuis

‘Vandaag besteld, morgen in huis’; voor de consument is het al een vanzelfsprekendheid, maar ook in de zakelijke markt vindt die transitie steeds meer zijn weg. De zakelijke ontvanger wenst daarnaast steeds meer te bepalen wat hij wanneer geleverd krijgt. En hij wenst kortere doorlooptijden: leveringen in kleinere hoeveelheden, in een frequenter tijdsbestek.



3 Duurzaamheid wordt steeds belangrijker

Ziekenhuizen en zorginstellingen hebben nu soms op een dag wel vijftig vervoerders aan de deur staan. Daar zien ze graag verandering in. Niet alleen omdat het efficiënter kan voor henzelf, maar vooral omdat natuur en klimaat dan minder worden belast. Denk bijvoorbeeld aan vrachtwagens die niet met een enkel pakket, maar met een volle lading arriveren en de spullen afleveren op een moment dat het de zorginstelling schikt. Dat vraagt onder meer om slimmere data-uitwisseling.

“Deze trends leveren voor zorginstellingen en leveranciers lastige logistieke puzzels op. Puzzels waarbij logistiek specialist PostNL veel toegevoegde waarde kan leveren.”

Jordy Kol,
Business Developer Healthcare PostNL

Case: De logistieke uitdagingen van zorgleverancier Abena

Ruim 70 procent van de zorg bestaat uit logistieke processen. Deze processen vormen een enorme kostenpost. Karl van Emmerik, manager DC & Logistiek bij Abena vertelt hoe Abena de zorg slim bezorgt.

“Zorginstellingen willen zo min mogelijk vervoersbewegingen op hun terrein, om de rust voor hun cliënten te bewaren en de werkdruk voor het personeel te verlagen. Dit betekent dat we minder vaak of slimmer moeten leveren. Bijvoorbeeld door vervoersstromen samen te

Over Abena

Abena levert incontinentie- en huidverzorgingsproducten aan zorginstellingen en thuiszorgorganisaties. Het bedrijf is in 1953 opgericht in Denemarken en is uitgegroeid tot een succesvolle multinational. Door het leveren van hoogwaardige verzorgings- en beschermingsproducten en het bieden van professioneel advies, wil Abena bijdragen aan een gezonde toekomst voor mens en milieu.

voegen of delen van één order op verschillende afdelingen van een zorgcentrum af te leveren.”

Slim bundelen

“Na een succesvolle pilot leveren we inmiddels same day aan vier vestigingen van 's Heeren Loo verspreid door Nederland. PostNL haalt de order in de ochtend op in plaats van de avond ervoor, en levert deze dezelfde dag nog af. De extra kosten hiervoor belasten we een-op-een door aan onze klanten. Distributie is voor ons geen verdienmodel. Het gaat erom dat we kunnen voldoen aan de behoeften van de klant.”

Leveren zoals de klant dat wil

“Ons streven: exact leveren waar, wanneer en hoe onze klanten dat willen. Elk product vereist een andere verpakking, omdat het bijvoorbeeld

Interview



Karl van Emmerik

Manager DC & Logistiek Abena



onder bepaalde condities moet worden vervoerd. Of omdat mensen niet willen dat hun omgeving weet dat ze incontinentiemateriaal nodig hebben. Daarom maken we gebruik van neutrale verpakkingen en leveren we het pakket bij afwezigheid niet bij de burens af.”

Bijdragen aan het klimaat

“Wij willen het milieu zo min mogelijk belasten. Daarom gebruiken we hernieuwbare grondstoffen. Maar ook in de logistiek zetten we stappen. Door zendingen samen te voegen, elimineren we verspilling zonder af te doen aan de kwaliteit. Daarom werken we graag samen met PostNL die in hetzelfde gebied dagelijks meerdere leveringen heeft.”

“We werken graag samen met onze logistieke partner PostNL, die in hetzelfde gebied dagelijks meerdere leveringen heeft”

Karl van Emmerik

Manager DC & Logistiek Abena



Case: GE Healthcare over het belang van een betrouwbare logistieke keten

GE Healthcare levert vanuit Duitsland medische devices aan zorginstellingen in de Benelux. Die logistiek vraagt om grote zorgvuldigheid. Arthur Eerdmans, Distribution Coordinator bij GE Healthcare vertelt over het partnership met PostNL en kijkt naar de toekomst. Sleutelwoorden voor de zorglogistiek van de toekomst zijn wat hem betreft data en duurzaamheid.



Interview



Arthur Eerdmans
Distribution Coordinator
GE Healthcare

“PostNL verzorgt het gekoeld transport vanuit ons warehouse in Duitsland naar de klanten in de Benelux. Binnen de zorglogistiek zien we dat bedrijven zich steeds beter realiseren dat een betrouwbare logistieke keten van vitaal belang is. Achter elke zending zit een patiënt. Dat element maakt dat bedrijven veel waarde hechten aan een betrouwbare bezorging.”

Het belang van data

“In de toekomst vind ik het belangrijk ons samen met PostNL te richten op de verdere mogelijkheden van datamanagement. Data

Over GE Healthcare

GE Healthcare is wereldwijd een toonaangevende leverancier van medische technologie en digitale oplossingen. Denk aan digitale infrastructuur, data-analyse en beslissingsondersteunende instrumenten die zorgprofessionals helpen bij het diagnosticeren, behandelen en monitoren van hun patiënten. Met deze oplossingen wil GE Healthcare de productiviteit in de zorg verhogen en resultaten voor patiënten, zorgverleners en onderzoekers verbeteren.

geeft je goed inzicht in waar je staat als bedrijf, maar nog mooier is het als je data inzet als middel om proactief je klanten te helpen. Wat wil de klant geleverd hebben, wanneer en in welke hoeveelheden? Met gedetailleerde data kunnen we onze service optimaliseren, en producten efficiënt en snel leveren op een moment dat het de zorginstelling uitkomt.”

De logistiek van diagnostiek

Diagnostiek is een cruciaal onderdeel van het zorgproces. Behandelingen worden steeds vaker op de individuele patiënt afgestemd, en zonder juiste diagnose geen juiste behandeling. Ook de locatie en wijze waarop diagnostiek plaatsvindt, veranderen. Denk hierbij aan afname thuis bij, en soms zelfs door de patiënt zelf, of een point-of-care test bij de huisarts, waardoor de patiënt direct de uitslag krijgt.

Diagnostische centra ondersteunen daarbij de zorg, bijvoorbeeld in laboratoria voor bloed- en urineonderzoek, maar ook röntgenonderzoek, of zwangerschapsdiagnostiek. Er zijn verschillende oplossingen voor het vervoer van deze stromen diagnostisch materiaal.



Collectie bij prikposten

Diagnostische monsters worden vaak dichtbij de woonplaats van een patiënt afgenomen, om het ongemak voor die patiënt te verkleinen. Bij PostNL helpen wij diagnostische centra om de collectie van deze monsters via vaste routes efficiënt te laten verlopen, door slim gebruik te maken van onze sterke lokale aanwezigheid. Hierbij streven we ernaar om onnodige spoedzendingen te voorkomen.



Zelf(afname)tests voor thuis

De markt voor thuisdiagnostiek groeit hard. Mensen willen steeds meer weten, ervaren het gemak van thuish testen en er komen in rap tempo nieuwe soorten testen bij. In veel gevallen krijgen consumenten een afnameset thuisgestuurd. Bij PostNL stellen we deze sets samen, verwerken we bestellingen en bezorgen deze bij consumenten thuis. Na afname kunnen zij het monster eenvoudig als medische post retour sturen naar het lab, waar vervolgens de analyse plaatsvindt.



Medische post

Brievenbussen zijn een laagdrempelige oplossing voor het (retour) sturen van diagnostisch materiaal. Wij verwerken deze met extra prioriteit in ons brievennetwerk. Daarnaast hebben wij ruim 500 medische brievenbussen door heel het land. Deze brievenbussen lichten we ook in het weekend. De post uit deze brievenbussen wordt, in tegenstelling tot die uit de reguliere brievenbussen, ook op maandag bezorgd.



Spoed

Soms zullen zendingen toch met spoed vervoerd moeten worden. Voor die momenten waarbij snelheid essentieel is, staan er ook gespecialiseerde koeriers 24/7 klaar om deze medische zendingen te collecteren en te bezorgen.



Medical Drone Service steeds belangrijker

PostNL Health en ANWB Medical Air Assistance willen door inzet van medische drones bijdragen aan het toegankelijk en beschikbaar houden van de zorg voor heel Nederland. Samen met onze medische partners zoals Amsterdam UMC, Certe, Erasmus MC, Isala, ResultLab, Sanquin en St. Antonius onderzoeken we in welke situaties drone transport de uitkomst biedt. Bijvoorbeeld voor het vervoeren van bloed, medicatie of diagnostische samples. Met drone transport is het mogelijk deze nog sneller te leveren.

Slimme logistiek brengt de zorg dichterbij

20 miljoen sneltesten bezorgd

Ruim 20 miljoen corona sneltesten bezorgd aan huishoudens en onderwijsinstellingen.

4 miljoen uitnodigingen voor het bevolkingsonderzoek van het RIVM

Hieprikscreening, Borstkanker, Darmkanker en Baarmoederhalskanker.

Meer dan 300.000 brievenbuspakketjes en healthpacks

We versturen jaarlijks zo'n 300.000 medische zendingen via brievenbuspakketjes en de speciaal voor kind en huisdier veilige ontwikkelde health-pack aan huis.

4,6 miljoen geconditioneerde zendingen

Zoveel medische zendingen versturen we jaarlijks via ons GDP netwerk aan onder andere laboratoria, apotheken en bedrijven in de Benelux.

1,7 miljoen pillen

Dit bezorgen wij dagelijks bij groothandels, ziekenhuizen en apotheken in de Benelux.

10 miljoen medische pakketten

Zoveel (deels geconditioneerde) zendingen met medische producten bezorgen we jaarlijks aan huis in de Benelux. Zo helpen we een deel van de zorg te verplaatsen naar het huisdomein, zodat zorgverleners zich kunnen richten op het verlenen van zorg.

3,5 miljoen medische zendingen

Dit aantal medische zendingen bezorgen we jaarlijks bij ziekenhuizen.

Collectie van 1,8 miljoen samples

In de bevolkingsonderzoeken van het RIVM: Hieprikscreening, Borstkanker, Darmkanker en Baarmoederhalskanker.

Trotse partner van de Nationale Coalitie tegen Eenzaamheid

Onze pakketbezorgers signaleren eenzaamheid in diverse gemeenten in Nederland.

Medical Drone Service

In de (nabije) toekomst wil PostNL samen met de ANWB en haar (medische) partners uitwisseling van o.a. bloed en diagnostiek via drones mogelijk maken tussen zorginstellingen om de verbinding te versterken.

Preventie

Behandeling

Zorgverlener

Groothandel

Fabrikant

Zorglogistiek voor de consumentenmarkt (B2C)



“Wij leveren de medicatie veilig aan huis”

Interview



Julie Wolsak,

Business Developer Pharma & Care
PostNL

De zorglogistiek voor de consumentenmarkt is bij PostNL in goede handen bij de tak Pharma & Care. Bezorging van producten voor zorgverlening vraagt om een aangepaste logistiek. Het is daarbij belangrijk dat we op elk aspect van bezorgen regie houden. Bij Pharma & Care kijken experts elke dag wat de beste oplossingen zijn voor het bezorgen van bijvoorbeeld medicatie bij patiënten thuis.

Zorgvuldig en transparant proces

“Het transport van medicijnen, vaccins en medische hulpmiddelen vraagt om een specifieke behandeling. Zo is het belangrijk dat de kwaliteit van de producten tijdens de

hele keten gewaarborgd blijft. PostNL vervoert zendingen altijd met de juiste zorg en volgens de GDP-norm (Good Distribution Practices): op constante temperatuur, beveiligd en onder de juiste hygiënische omstandigheden.”

“Wij bezorgen medicatie met ons speciale Pharma & Care-netwerk. Zo weet zowel de patiënt als de apotheker zeker dat de kwaliteit en werking van de medicatie gegarandeerd is. Wij monitoren voortdurend elektronisch de temperatuur, leveren van alle zendingen een afleverbewijs af en informeren verzender en ontvanger proactief over de bezorging.”

De juiste temperatuur in de gehele keten

“Met onze geconditioneerde oplossingen zorgen we ervoor dat de medische zendingen op de juiste temperatuur worden vervoerd.

Naast standaard GDP-transport bieden we de keuze uit twee temperatuurzones: van 2 tot 8 en van 15 tot 25 graden Celsius.”

Voor alle medische zendingen

“Of het gaat om structurele beleving of om een spoedzending. Om losse pakketten, pallets of rolcontainers. In de Benelux of daarbuiten. Wij zorgen ervoor.”



Meer weten?

Klik [hier](#) voor meer informatie over de bezorging van medische goederen aan huis

Trends in B2C-zorglogistiek

In het traditionele model van de gezondheidszorg stond de zorginstelling centraal. De patiënt ging voor iedere zorgvraag naar de huisarts of het ziekenhuis en haalde zijn medicijnen op bij een apotheek. Dit beeld is aan het schuiven, steeds meer zorginstellingen organiseren de zorg rondom de patiënt. Twee trends liggen hieraan ten grondslag.

1 Zorg verschuift van de zorginstelling naar de patiënt thuis

Patiënten gaan voor zorg lang niet altijd meer naar de huisarts of specialist. Steeds vaker verlenen zorginstellingen minder complexe zorg ook thuis. Zodat mensen niet meer de deur uit hoeven, minder geconfronteerd worden met wachttijden en de zorgprofessional de capaciteit in medische centra optimaal kan benutten. Dit biedt gemak voor de patiënt en kan ook het herstel bevorderen.

Nieuwe technologie en gespecialiseerde dienstverlening maken het makkelijker om

zorg op afstand te leveren. Denk bijvoorbeeld aan sensoren om insuline te monitoren bij diabetespatiënten. Voor deze zorgverlening is het nodig de juiste hulpmiddelen en medicatie thuis te bezorgen. Hiervoor zijn ook extra services rondom de bezorging nodig. Producten moeten op de juiste plek worden gezet binnen het huis of indien gewenst zelfs worden geïnstalleerd. Met extra zorg voor een doelgroep waarvoor dit soms noodzakelijk is, of die het gemak hiervan extra kan waarderen.





2 De behoeften van de patiënt veranderen

Consumenten zijn steeds meer gewend om producten online te bestellen en thuis te laten bezorgen. Daarmee ontstaan andere verwachtingen van de mogelijkheden van thuisbezorging, ook in het zorgdomein. Consumenten bestellen steeds vaker online medicijnen of medische hulpmiddelen en verwachten bij de bestelling en bezorging hetzelfde gemak als bij andere producten.

Door verschillende bezorgnetwerken in te zetten, kunnen OTC-medicatie, medische hulpmiddelen en gekoelde medicatie efficiënt, op het juiste moment én onder de juiste condities bij de patiënt thuisbezorgd worden. Om patiënten de gewenste regie te geven, is het noodzakelijk dat zij keuze, inzicht en controle ervaren bij de gekozen bezorgoplossingen.

Bij gekoelde medicatie biedt PostNL die regiemogelijkheid door de bestellingen in een 2-uurs-tijdvak af te leveren, in de benodigde koeling. Hierbij hebben de verzender en ontvanger de keuze in welk tijdvak dit plaatsvindt. Zo weet de zorgprofessional wanneer

de zorg aan huis, na de bezorging, kan plaatsvinden. Daarnaast is er inzicht in de zending via track & trace, zodat de apotheker en patiënt regie houden over het hele proces.

Een andere mogelijkheid om (kosten)efficiënt ongekoelede medicatie bij patiënten thuis te laten bezorgen, is via de brievenbus. Daarvoor hebben wij de healthpack ontwikkeld: een speciale, beveiligde verpakking waarmee apotheken gemakkelijk medicatie bij de patiënt kunnen laten thuisbezorgen via de brievenbus. Past de zending onverhoopt niet door de brievenbus, dan wordt deze met hetzelfde gemak als pakket bezorgd. Met track & trace kunnen zowel de apotheker als patiënt zien wat de status van de levering is. Daarnaast bieden we de mogelijkheid IT-systemen van de apotheek te koppelen met ons systeem.

Door medicatie en andere medische zendingen thuis te laten bezorgen, ervaart de patiënt meer regie en kan de zorgprofessional zich op de daadwerkelijke zorg voor de patiënt richten.

Case: Met HomedIQ en PostNL check je je bloedwaarden gewoon thuis

Moe, hoofdpijn, vage klachten: tot voor kort moest je voor een medische check altijd eerst langs je huisarts. Dat moet anders kunnen, dachten Robert de Jonge en Geert Brinkers in 2019. Zij richtten hun bedrijf HomedIQ op, dat samen met PostNL zorgt dat particulieren en bedrijven zélf gezondheidstesten kunnen uitvoeren. Gewoon thuis. De analyse vindt plaats in een gecertificeerd medisch laboratorium, en de klant beschikt binnen 24 uur na aankomst van de test in het laboratorium al over de uitslag.

Robert: 'Eigenlijk draait alles wat wij doen om logistiek. Wij zorgen dat een testkit binnen 24 uur bij de klant op de mat ligt, zodat die zelf een sample af kan nemen. De klant verstuurt het per post naar één van de onafhankelijke laboratoria waarmee we samenwerken, volgt z'n zending via Track&Trace en krijgt binnen 24 uur na aankomst van de test in het laboratorium de testuitslag.'

Internationaal

'We zijn dus continu bezig met het versturen en ontvangen van producten. Extra complex is dat we een internationaal bedrijf zijn: we bezorgen in vijf verschillende landen. Dat is een uitdaging,

want het is belangrijk dat de samples zo snel mogelijk in een laboratorium zijn, anders kunnen ze niet meer gebruikt worden. Daarin werken we vanaf het begin al nauw samen met onze partner PostNL.'

Oplossingsgericht

'Wat ik mooi vind aan PostNL is de *can do*-mentaliteit die er heerst. Ik heb nog nooit te horen gekregen dat iets niet kan. Als het lastig is springt iedereen op en wordt er moeiteloos iets unieks neergezet. Het hele traject is zo geautomatiseerd dat zowel wij als de klant een pakketje kunnen volgen.'

Interview



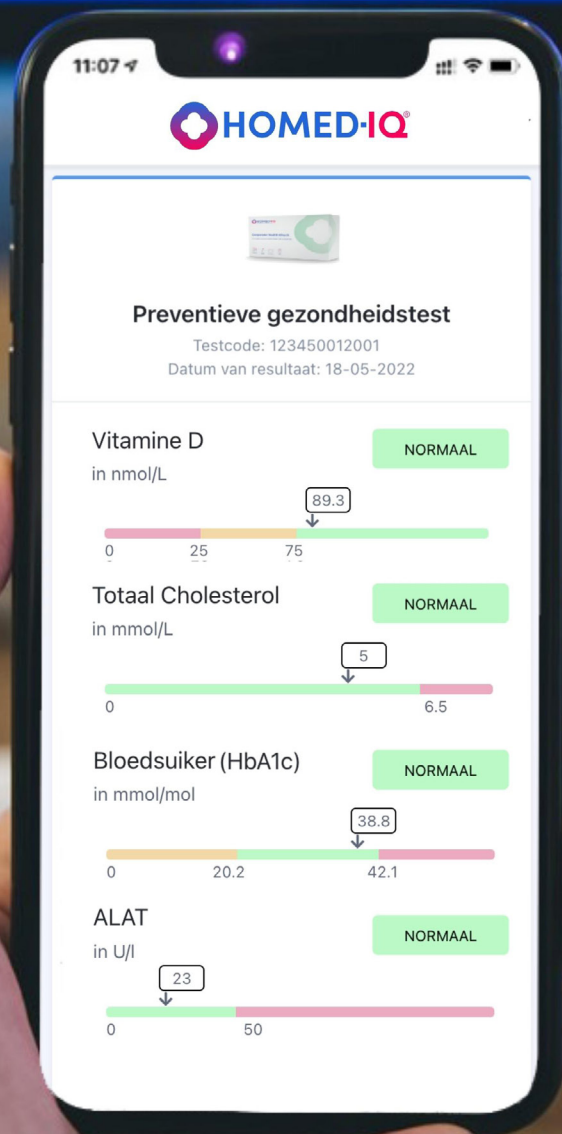
Robert de Jonge

Oprichter HomedIQ

'Het blijft daarbij niet bij verzenden alleen: PostNL is echt een partner voor ons. In de researchprojecten die we doen denkt het team actief mee over van alles, van de juiste retour-envelop tot integratiemogelijkheden tussen verschillende systemen. Daar zijn we enorm tevreden over.'

Vakmanschap

'Recentelijk hebben we, ten tijde van de Brexit, in opdracht van de National Health Service (NHS) in vier weken tijd een goedwerkend logistiek traject opgezet tussen Nederland, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk. De Brexit maakte dat



het Engelse postbedrijf Royal Mail ertussen zat; behoorlijk complex. Samen met het team van PostNL kwamen we binnen no time tot een oplossing en bezorgden we alle samples binnen de afgesproken tijd bij onze partnerlaboratoria. Dat is echt vakmanschap.'

Meerwaarde

'Zeker sinds corona merk je dat de consument graag meer grip op z'n gezondheid heeft. Tegelijkertijd staat er een enorme druk op de capaciteit van huisartsen. Wij zijn als 'voorportaal' van de huisarts van grote toegevoegde waarde. Is de check goed, dan kan de klant gerust ademen. Mocht er medische follow-up nodig zijn, helpen onze medisch specialisten hem of haar op weg.'

'Hoe waardevol is het om in een vroeg stadium te informeren over bijvoorbeeld iemands cholesterol- of bloedsuikergehalte? De persoon in kwestie kan dan gericht leefstijlveranderingen doorvoeren en verdere schade beperken. HomedIQ helpt klanten aan meer kennis en dankzij PostNL doen we dat op steeds grotere schaal.'

Case: DC Klinieken succesvol met healthpack

Na een geslaagde pilot in Amsterdam verzendt de apotheek van DC Klinieken, DC Apotheek Valeriusplein, ook medicijnen via de post met dank aan de healthpack. Dit is een verpakking die PostNL speciaal heeft ontwikkeld om medicijnen ook veilig via de brievenbus te kunnen bezorgen. Voor DC Apotheek Valeriusplein biedt de healthpack een mooie oplossing, omdat zij door heel Nederland - van Groningen tot Maastricht - medicijnen bij patiënten thuis bezorgt. Apotheker Rosalie Zieck vertelt over de voordelen.

Interview



Rosalie Zieck

Apotheker DC Klinieken

Over DC Apotheek Valeriusplein

DC Apotheek Valeriusplein, gelegen in het centrum van Amsterdam, is een openbare apotheek waar iedereen terecht kan. Omdat het is gevestigd in het medisch centrum DC Klinieken Lairese, maken vooral patiënten en specialisten van DC Klinieken gebruik van deze apotheek. DC Klinieken is met dertien locaties en meer dan zeshonderd zorgprofessionals actief in heel Nederland.

“Bij DC Klinieken werken specialisten in onder andere radiologie, pijnzorg, dermatologie en maag- en darmonderzoeken. Vanuit de apotheek verzorgen we bijvoorbeeld alle medicatie die iemand nodig heeft vóórdat hij of zij een darm-onderzoek ondergaat. Het is cruciaal dat patiënten deze medicijnen op tijd in huis hebben. Daarvoor hebben we een aantal slimme oplossingen bedacht. Zo hebben we nu een geautomatiseerde koppeling tussen ons patiënt-systeem en het bezorgsysteem van PostNL. Hierdoor vult ons digitale systeem de labels voor PostNL bijvoorbeeld meteen in, wat ons een heleboel werk scheelt. We versturen jaarlijks alleen al 20.000 brievenbuspakketjes voor darmonderzoeken, dus we besparen nu flink wat handelingen.”



Extra zorgvuldig omgaan met medicijnen

“We hadden dus al de nodige ervaring met het versturen van medicijnen via PostNL. Toen we hoorden over de healthpack besloten we mee te doen met de pilot voor Amsterdam. Er was een professionaliseringsslag nodig, omdat we steeds groter worden, meer verzenden en meer vragen krijgen over de medicijnen die onderweg zijn. We wilden een betere stroom voor onze verzendingen en meer aandacht voor de bezorging. Bezorgers moeten zich ervan bewust zijn dat ze medicijnen vervoeren, dat mensen daar echt op zitten te wachten en dat ze daarom ook extra zorgvuldig met die post omgaan. De pilot waaraan we hebben deelgenomen, liet goede resultaten zien. De bezorgers wisten precies hoe ze om moeten gaan met de healthpack en wij hadden volledig grip op het proces.”

Meer regie dankzij track & trace

“De zending is door zowel de patiënt als de apotheker te volgen met track & trace. Dat vinden we ook een belangrijk punt. In aanloop naar bijvoorbeeld een darmonderzoek wil een patiënt zich niet druk hoeven maken of de medicatie voor dat onderzoek er wel op tijd is.”

“Dankzij track & trace weten we waar het pakketje is en kunnen we de ontvangers geruststellen. Je geeft ze daarmee echt een stukje

zekerheid en vertrouwen en ze krijgen daarmee meer regie over hun zorgproces. Datzelfde geldt trouwens voor de artsen en specialisten waarmee we werken. Die willen er ook op kunnen vertrouwen dat ze op tijd kunnen starten met hun onderzoek.”

Geschied voor de brievenbus

“Onze zending past dankzij de speciaal ontwikkelde verpakking veilig door de brievenbus. Patiënten hoeven er dus niet thuis op te gaan zitten wachten. Een bijkomend voordeel

van deze verpakking is dat we er makkelijker en sneller mee kunnen werken én dat de bezorging op alle normale dagen kan plaatsvinden. Nog een pre voor ons is de landelijke dekking van PostNL. Verder is het goed om te weten dat PostNL een gevalideerd proces heeft voor verzendingen met temperatuurvoorschriften. Wij maken nu nog geen gebruik van koelzendingen, omdat onze medicatie daar niet om vraagt. Maar als het wel zo ver is, trekken we aan de bel. We zijn erg tevreden over de dienstverlening.”

Gemak voor de patiënt

Voor patiënten biedt de healthpack gemak omdat ze niet meer naar een apotheek hoeven te reizen, maar thuis de zending kunnen ontvangen. Omdat de zending via de brievenbus gaat, hoeft de patiënt ook niet thuis te zijn op het moment van bezorging.



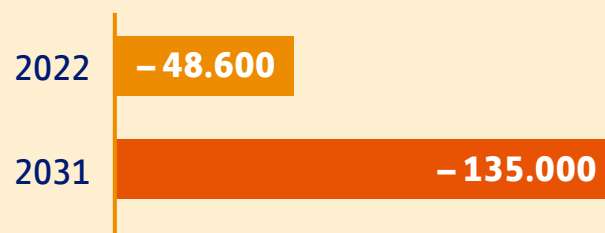
Factsheet zorglogistiek

De druk op de zorg stijgt. Het tekort aan zorgpersoneel loopt verder op. Tegelijkertijd groeit het aantal ouderen en zieken. Voor hen is de expertise van zorgprofessionals onmisbaar. Momenteel verliezen zorginstellingen veel tijd aan serviceverlening en logistiek. In dit factsheet zetten we de cijfers op een rij en maken we inzichtelijk op welke ontwikkelingen zorglogistiek een bijdrage kan leveren in het verlichten van de zorg.

Tekort zorgpersoneel¹

Op dit moment is er een tekort van 48.600 werknemers in de zorg. Volgens prognoses loopt dat tekort op tot 135.000 werknemers in 2031.

Zorg op afstand gaat een grotere rol spelen. Onderzoek wijst uit dat technologie de druk op de zorg deels kan verlichten. Telemonitoring, zelfmedicatie en zorg op afstand betekenen een tijdsbesparing voor artsen én patiënten.



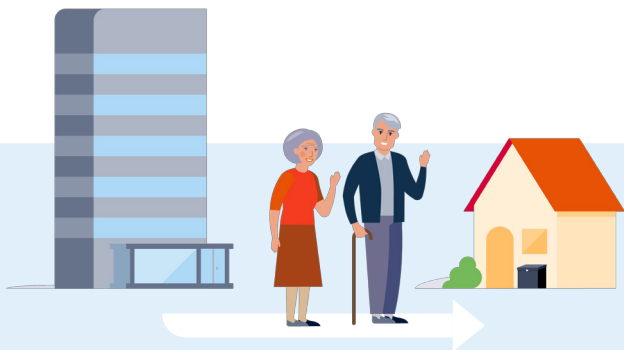
Verschuiving naar thuismedicatie²

Om het tekort in de zorg op te vangen stijgt de vraag naar mantelzorgers naar verwachting met 70%. De zorg verschuift van zorginstellingen naar de privésfeer. Daar moeten mantelzorgers kunnen beschikken over medicatie en medische hulpmiddelen.

Er is thuis steeds meer mogelijk. In toenemende mate kunnen medicijnen die vroeger alleen in het ziekenhuis via een infuus werden toegediend, nu aan huis worden geïnjecteerd door een verpleegkundige. Voor het ziekenhuis betekent dat minder beddenbezetting. Voor de patiënt minder ziekenhuisbezoeken en een prettigere ervaring. Waar de medicijnendistributie voorheen voornamelijk in het ziekenhuis plaatsvond, worden deze nu dus bij patiënten thuis gebracht.

¹ BRON: <https://gupta-strategists.nl/studies/uitweg-uit-de-schaarste>

² BRON: <https://www.mmc.nl/2018/03/22/apotheek-mmc-wint-clientenprijs-thuistoediening-medicati/>



Ouderen wonen langer thuis⁴

Hoewel het aantal ouderen stijgt, daalt het aantal ouderen in verzorgings- en verpleegtehuizen: van 136.946 in 2000 naar 117.231 in 2021. Om de zorg betaalbaar te houden heeft de overheid hervormingen doorgevoerd. Ouderen krijgen de medische hulpmiddelen, wijkverpleging en gezinsverzorging die ze nodig hebben om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen. Meer patiënten betekent meer vraag naar medicijnen en medische hulpmiddelen. Hulpmiddelen en medicijnen moeten in toenemende mate thuis beschikbaar zijn.

Toenemend belang duurzaamheid⁶

Duurzaamheid en efficiency worden steeds belangrijker, ook in de zorgsector. **De zorg is verantwoordelijk voor 7% van de totale Nederlandse CO²-uitstoot.** Geconsolideerde levering kan daarmee een belangrijke bijdrage leveren in het terugdringen van de CO²-uitstoot en gaat naar verwachting een belangrijke rol spelen binnen zorglogistiek.



BRON:

³ <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85090NED>

⁴ <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82887NED/table?ts=1657009216634>

<https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/statistische-trends/2020/laatste-levensjaren-tachtigplussers/2-woonsituatie>

<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2011/28/ouderen-wonen-steeds-langer-zelfstandig>

⁵ ING

⁶ <https://www.greendeals.nl/green-deals/duurzame-zorg-voor-gezonde-toekomst>

⁷ <https://www.icthealth.nl/nieuws/isala-start-testvluchten-met-drone-voor-medisch-transport/>

⁸ RIVM - Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

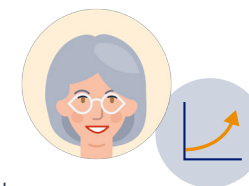
Vergrijzing³

Het aantal 65-plussers stijgt.

In 2012 waren het er nog 2,7 miljoen;

in 2041 zullen het er ruim 4,8 miljoen zijn.

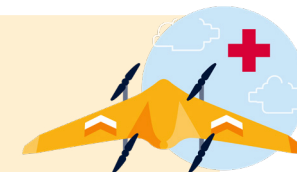
Met de toename van het aantal ouderen stijgt de zorgvraag: van de 65-plussers heeft 70% een chronische ziekte.



Groei aandeel Health&Beauty in e-commerce⁵

Het online aandeel van de Health & Beautybranche in e-commerce stijgt naar 20% in 2025

Technische innovaties in transport⁷



Er wordt geëxperimenteerd met speedtransporten van bijvoorbeeld bloed en medicijnen per drone. Dat gaat sneller en is veiliger en schoner dan wegtransport. Maar het vereist wel meer expertise en de juiste middelen.



Jaarlijkse stijging in zorguitgaven⁸

Er wordt een jaarlijkse stijging van 2,9% aan zorguitgaven op totale healthcare spendings verwacht.



Meer weten over
logistieke oplossingen
in de zorg?

Kijk op postnl.nl/health

